



KEMENTERIAN DALAM NEGERI  
BADAN STRATEGI KEBIJAKAN DALAM NEGERI

# LAPORAN INOVASI DAERAH

Pemerintah Daerah: Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

Nomor Registrasi: -



## 1. PROFIL INOVASI

### 1.1. Nama Inovasi

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

### 1.2. Dibuat Oleh

Dwi Pahrani, S.E. ( babelprov.ptsp )

### 1.3. Tahapan Inovasi

Implementasi

### 1.4. Inisiator Inovasi Daerah

OPD

### 1.5. Jenis Inovasi

Digital

### 1.6. Bentuk Inovasi Daerah

Inovasi Daerah lainnya sesuai dengan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah

### 1.7. Urusan Inovasi Daerah

Fungsi Penunjang lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

### 1.8. Rancang Bangun dan Pokok Perubahan Yang Dilakukan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat penting untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Dalam rancang bangun SKM ini, akan dilakukan berbagai langkah penting untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas survei. Tujuan utama dari SKM ini adalah memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap DPMPTSP.

Desain kuesioner akan menjadi fokus utama dalam rancang bangun SKM. Kuesioner akan direvisi agar lebih relevan dan spesifik dalam mencakup aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner akan disusun secara sistematis dan terstruktur agar mudah dipahami oleh responden. Selain itu, desain kuesioner akan diperhatikan agar tidak terlalu panjang dan memberikan ruang

bagi responden untuk memberikan tanggapan atau masukan lebih lanjut mengenai pelayanan yang mereka terima.

Metode pengumpulan data dalam SKM akan diperbarui dengan memanfaatkan teknologi digital. Aplikasi mobile atau website akan dikembangkan untuk memungkinkan masyarakat mengisi kuesioner secara online. Hal ini akan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam survei, terutama mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kesulitan mengunjungi kantor DPMPTSP secara langsung. Selain itu, metode pengumpulan data tatap muka juga akan tetap digunakan untuk mencakup masyarakat yang tidak memiliki akses internet atau tidak terbiasa menggunakan teknologi digital.

Pengelolaan dan analisis data survei akan menjadi aspek penting dalam rancang bangun SKM. Data yang terkumpul akan disimpan secara terpusat dalam database yang aman dan terjamin kerahasiaannya. Penggunaan sistem manajemen data yang efisien akan memungkinkan pengolahan data yang cepat dan akurat. Selanjutnya, teknik analisis statistik akan diterapkan untuk menghasilkan insight yang lebih mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan DPMPTSP. Hasil analisis data akan digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi dan perbaikan pelayanan yang lebih baik.

Partisipasi masyarakat dalam SKM akan menjadi fokus utama dalam rancang bangun ini. Strategi komunikasi yang efektif akan diterapkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya berpartisipasi dalam survei dan manfaatnya bagi perbaikan pelayanan publik. Kampanye promosi melalui media sosial, papan pengumuman, dan pertemuan masyarakat akan dilakukan untuk mengajak masyarakat untuk mengisi kuesioner SKM. Selain itu, insentif atau reward dapat diberikan kepada responden sebagai bentuk apresiasi atas partisipasi mereka dalam SKM.

Pentingnya evaluasi dan perbaikan berkelanjutan juga akan menjadi fokus dalam rancang bangun SKM ini. Hasil survei akan dijadikan dasar untuk mengidentifikasi kekurangan pelayanan dan merumuskan strategi perbaikan yang sesuai. DPMPTSP akan melibatkan stakeholder terkait, seperti pemerintah daerah, perusahaan, dan masyarakat umum, dalam proses evaluasi dan perbaikan. Melalui forum diskusi dan pertemuan berkala, masukan dan saran dari stakeholder akan dihimpun untuk merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Evaluasi dan perbaikan akan dilakukan secara periodik guna memastikan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP terus berkembang dan memenuhi harapan masyarakat.

Dengan rancang bangun SKM yang matang dan terintegrasi, DPMPTSP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dapat secara efektif mengumpulkan data kepuasan masyarakat, menganalisis hasil survei, serta merencanakan dan melaksanakan perbaikan pelayanan yang berkelanjutan. Ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap layanan DPMPTSP.

## 1.9. Tujuan Inovasi Daerah

Tujuan inovasi dalam rancang bangun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan: Inovasi dalam SKM bertujuan untuk mengumpulkan data yang akurat dan komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP. Dengan memperoleh informasi yang lebih mendalam, DPMPTSP dapat mengidentifikasi kelemahan dan area perbaikan yang perlu ditindaklanjuti. Tujuan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.
2. Meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat: Melalui inovasi SKM, DPMPTSP dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan mengumpulkan data secara teratur, DPMPTSP dapat mendeteksi perubahan preferensi atau masalah yang muncul di masyarakat. Hal ini memungkinkan DPMPTSP untuk merespons dengan cepat dan menyelaraskan pelayanan yang disediakan dengan kebutuhan aktual masyarakat.
3. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas: SKM yang inovatif dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. DPMPTSP dapat mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat, sehingga mereka memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat secara umum. Hal ini juga dapat meningkatkan akuntabilitas, dengan mendorong DPMPTSP untuk bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan dan untuk mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan hasil survei.
4. Meningkatkan partisipasi masyarakat: Inovasi dalam SKM dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses penilaian dan perbaikan pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti aplikasi mobile atau website, masyarakat dapat lebih mudah mengakses dan mengisi kuesioner survei. Hal ini memungkinkan partisipasi yang lebih

luas dari berbagai lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kesulitan mengunjungi kantor DPMPTSP secara langsung.

Dengan tujuan inovasi yang jelas, SKM yang diperbarui dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi DPMPTSP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

## **1.10. Manfaat Yang Diperoleh**

Manfaat yang dapat diperoleh melalui inovasi dalam rancang bangun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Penilaian yang lebih akurat: Dengan menggunakan SKM yang diperbarui, DPMPTSP dapat memperoleh penilaian yang lebih akurat mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Data yang diperoleh melalui survei akan memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam mengenai preferensi, harapan, dan masukan masyarakat. Hal ini memungkinkan DPMPTSP untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Identifikasi kelemahan dan area perbaikan: Melalui SKM yang inovatif, DPMPTSP dapat mengidentifikasi kelemahan dan area perbaikan yang perlu ditindaklanjuti. Dengan menganalisis hasil survei, DPMPTSP dapat mengetahui aspek-aspek pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat atau mengalami keluhan yang sering muncul. Hal ini memungkinkan DPMPTSP untuk fokus pada perbaikan yang spesifik dan mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien.
3. Pengambilan keputusan yang lebih berdasarkan data: SKM yang diperbarui memberikan dasar yang kuat untuk pengambilan keputusan yang berbasis data. DPMPTSP dapat menggunakan hasil survei sebagai pedoman dalam merancang kebijakan atau melakukan perubahan yang diperlukan. Dengan mempercayai data yang diperoleh melalui survei, keputusan yang diambil akan lebih objektif dan berpotensi memberikan dampak yang lebih positif pada kepuasan masyarakat.
4. Peningkatan kepuasan masyarakat: Manfaat utama dari SKM adalah meningkatnya kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Melalui perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil survei, DPMPTSP dapat menyediakan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga memperkuat citra positif DPMPTSP dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.
5. Peningkatan transparansi dan akuntabilitas: Dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat, DPMPTSP dapat meningkatkan transparansi dalam pelayanan publik. Masyarakat memiliki akses yang lebih baik terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat secara umum, serta upaya yang dilakukan oleh DPMPTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini juga akan meningkatkan akuntabilitas DPMPTSP, dengan mendorong mereka untuk bertanggung jawab atas hasil survei dan mengambil tindakan yang sesuai.
6. Peningkatan komunikasi dan hubungan dengan masyarakat: SKM yang inovatif dapat meningkatkan komunikasi dan hubungan antara DPMPTSP dengan masyarakat. Melalui survei, masyarakat diberi kesempatan untuk menyampaikan masukan, keluhan, atau saran yang dapat membantu DPMPTSP dalam perbaikan pelayanan. Dengan adanya saluran komunikasi yang terbuka dan berkelanjutan, DPMPTSP dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, menjadikan mereka sebagai mitra dalam perbaikan pelayanan.

Dengan manfaat-manfaat tersebut, inovasi dalam SKM dapat memberikan dampak yang positif bagi DPMPTSP Provinsi Kepulauan Bangka Belitung dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **1.11. Hasil Inovasi**

Hasil dari inovasi dalam rancang bangun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Bangka Belitung adalah sebagai berikut:

1. Data yang lebih komprehensif: Dengan menggunakan SKM yang diperbarui, DPMPTSP dapat mengumpulkan data yang lebih komprehensif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan. Data tersebut mencakup preferensi, harapan, keluhan, dan masukan dari masyarakat. Hal ini memungkinkan DPMPTSP untuk memiliki gambaran

yang lebih lengkap tentang kinerja dan kebutuhan masyarakat, sehingga dapat merumuskan langkah-langkah yang lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan.

2. Identifikasi tren dan pola perilaku: Melalui analisis data dari SKM yang inovatif, DPMPTSP dapat mengidentifikasi tren dan pola perilaku masyarakat terkait kepuasan terhadap pelayanan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang preferensi dan harapan masyarakat, DPMPTSP dapat mengadopsi strategi yang lebih tepat dalam menyusun program dan kebijakan yang mampu meningkatkan kepuasan secara berkelanjutan.
3. Evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan: DPMPTSP dapat menggunakan hasil SKM untuk melakukan evaluasi kinerja secara periodik. Dengan membandingkan data dari survei sebelumnya, DPMPTSP dapat melihat progres dan kemajuan yang telah dicapai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, data dari SKM juga memungkinkan DPMPTSP untuk mengidentifikasi area perbaikan yang masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, sehingga pelayanan yang disediakan dapat terus ditingkatkan seiring dengan waktu.
4. Pengambilan keputusan berdasarkan bukti dan fakta: Hasil dari SKM yang inovatif memberikan dasar yang kuat dalam pengambilan keputusan. DPMPTSP dapat menggunakan data yang diperoleh dari survei untuk menginformasikan keputusan terkait perbaikan pelayanan, alokasi sumber daya, dan pengembangan program yang lebih efektif. Dengan demikian, keputusan yang diambil akan lebih terarah dan didasarkan pada bukti dan fakta yang objektif.
5. Peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan: Melalui inovasi dalam SKM, DPMPTSP dapat mengidentifikasi area pelayanan yang memerlukan perbaikan dan melakukan tindakan korektif yang sesuai. Dengan memperbaiki aspek-aspek tertentu yang menjadi perhatian masyarakat, DPMPTSP dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan. Hal ini akan menghasilkan peningkatan produktivitas, penghematan biaya, dan peningkatan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.
6. Perbaikan citra dan kepercayaan masyarakat: Dengan menerapkan inovasi dalam SKM, DPMPTSP dapat memperbaiki citra dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Dengan memberikan saluran komunikasi yang terbuka, transparansi, dan responsif terhadap masukan masyarakat, DPMPTSP dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dan membangun reputasi sebagai lembaga yang peduli dan responsif terhadap kebutuhan mereka. Ini akan membantu memperkuat kepercayaan masyarakat dan meningkatkan partisipasi mereka dalam proses pengembangan dan perbaikan pelayanan yang disediakan oleh DPMPTSP.

### 1.12. Waktu Uji Coba Inovasi Daerah

03-03-2020

### 1.13. Waktu Implementasi

04-01-2021

### 1.14. Anggaran

-

### 1.15. Profil Bisnis

-

### 1.16. Kematangan

43.00

## 2. INDIKATOR INOVASI

No.	Indikator SPD	Informasi	Bukti Dukung
1.	Regulasi Inovasi Daerah	SK Kepala Perangkat Daerah	Inovasi Penyelenggaraan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Bangka Belitung

No.	Indikator SPD	Informasi	Bukti Dukung
2.	Ketersediaan SDM Terhadap Inovasi Daerah	11-30 SDM	Pembentukan Tim Survey Kepuasan Masyarakat
3.	Dukungan Anggaran	-	Tidak Tersedia
4.	Penggunaan IT	Pelaksanaan kerja secara elektronik	IT Pengisian SKM, Petunjuk Pengisian SKM
5.	Bimtek Inovasi	-	Tidak Tersedia
6.	Integrasi Program Dan Kegiatan Inovasi Dalam RKPD	-	Tidak Tersedia
7.	Jejaring Inovasi	-	Tidak Tersedia
8.	Replikasi	-	Tidak Tersedia
9.	Pedoman Teknis	Telah terdapat Pedoman teknis berupa buku dalam bentuk elektronik	Panduan Pengisian SKM
10.	Pelaksana Inovasi Daerah	Ada pelaksana dan ditetapkan dengan SK Kepala Perangkat Daerah	Tidak Tersedia
11.	Kemudahan Informasi Layanan	Layanan melalui aplikasi online	Buku tamu
12.	Penyelesaian Layanan Pengaduan	kurang dari sama dengan 50% atau Tidak ada pengaduan	LaporanPengaduan masyarakat semester 1, Laporan pengaduan semester 2
13.	Keterlibatan aktor inovasi	-	Tidak Tersedia
14.	Kemudahan proses inovasi yang dihasilkan	Hasil inovasi diperoleh dalam waktu 6 hari atau lebih	SOP SKM 2020
15.	Online Sistem	Ada dukungan melalui informasi website atau sosial media	Dukungan Sosmed
16.	Kecepatan penciptaan inovasi	Inovasi dapat diciptakan dalam waktu 1-4 bulan	Proposal Inovasi SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT berbasis google spreadsheet
17.	Kemanfaatan Inovasi	0	SKM Semseter I, SKM Semester II
18.	Monitoring dan Evaluasi Inovasi Daerah	Hasil pengukuran kepuasan pengguna dari evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat	Hasil Pengukuran SKM Semester 1, Hasil Pengukuran SKM Semester 2

<b>No.</b>	<b>Indikator SPD</b>	<b>Informasi</b>	<b>Bukti Dukung</b>
19.	Sosialisasi Inovasi Daerah	Konten melalui Media Sosial	Pengisian Survei Kepuasan Masyarakat
20.	Kualitas Inovasi Daerah	Memenuhi 1 atau 2 unsur substansi	Panduan Pengisian SKM, Panduan Penggunaan Inovasi